



UNIVERSITAS SYIAH KUALA UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL MEMORY AUTO SERVICE DI KECAMATAN JEUNIEB KABUPATEN BIREUEN

ABSTRACT

ABSTRAK

Mukhlisin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Memory Auto Service di Kecamatan Jeunieb Kabupaten Bireuen. Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala.

Pembimbing:

(1) Drs. Zakaria, M. Ed (2) Drs. Sakdiyah, M. Si

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Memory Auto Service di Kecamatan Jeunieb Kabupaten Bireuen”. Yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada Bengkel Memory Auto Service di Kecamatan Jeunieb Kabupaten Bireuen dan juga untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Memory Auto Service di Kecamatan Jeunieb Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa doorsmeer di Bengkel Memory Auto Service di Kecamatan Jeunieb Kabupaten Bireuen lebih 1 kali yang berjumlah 423 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 63 pelanggan atas dasar 15% dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling insidental. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah penelitian kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research) yang berupa penyebaran angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, koefisien korelasi dan determinasi, serta uji t untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian korelasi ditemukan $r = 0,506$ yang berarti korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pelanggan yang cukup. Nilai koefisien determinasi menunjukkan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,711 atau 71,1%. Selanjutnya uji t pada taraf signifikansi 5% hipotesis diterima, dibuktikan dari nilai $t_{hitung} = 7.904 > t_{tabel} (0,05, 61) = 1,999$. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Jika kualitas pelayanan diberikan dengan baik maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan.